



Формуляр за кандидатстване

Секция 1 – Данни за контакт

Компания	TELUS International Europe
Лице за контакт	Веселина Генадиева
Позиция	Мениджър ЧР Стратегически инициативи

Секция 2 – Мотивация за участие

Моля, опишете мотивацията си да се включите в конкурса в посочената от вас категория и защо смятате, че заслужавате да спечелите наградата в нея. Максимален обем: 1 страница.

Ангажираността на служителите е правопрпорционална на ангажираността на работодателя към тях. Следвайки този постулат в TELUS International Europe разработихме специална програма за подпомагане на колеги, които пристигат от различни краища на света.

Повече от 30% от служителите на TELUS International Europe са чужденци, напуснали собствената си страна, за да работят в екипите ни в България. Ето защо смятаме, че определението мултикултурна среда важи в пълна сила за нашата компания. Тези колеги преживяват не само промяна в кариерата и работната среда, но и огромна промяна в личния живот. Установявайки се в нова и различна държава е

опит изпълнен с много емоции и придобиване на нови опитности. Въпреки многобройните онлайн източници на информация, потапянето в различно общество и култура крие предпоставки за предизвикателства и пречки, а хората често се чувстват несигурни и културният шок е налице.

Смятам, че инициативата Lifestyle coordinator представлява основно конкурентно предимство на TELUS International Europe, като работодател тъй като е единствен по рода си проект, който цели улесняване на интеграцията на чужденците. Lifestyle координатор не само подкрепя новопристигналите в административните стъпки и учреждения, но и работи за преодоляването на проблеми при адаптацията, пред които се изправят от по-лично естество – езикова бариера, социална интеграция, семейни промени.

Резултатът, който измерваме от създаването на програмата до момента за последните няколко месеца е огромен. Отчитаме огромно влияние, както върху задържането на персонала, така и върху ангажираността им към компанията.

Секция 3 – Описание на кандидатурата

Моля, опишете проекта, с който кандидатствате в избраната категория. Посочете конкретни факти, свързани с него – какво представлява, какви дейности/активности включва, кога е разработен и изпълнен, от кого, кои са участниците в него и т.н.

Моля, опишете конкретните постигнати резултати от проекта; областите на личната си удовлетвореност */на вас и/или екипа, отговорен за разработването и реализацията на проекта/* от постигнатото; мненията на участниците в проекта */моля, цитирайте 3 до 5 мнения, като посочите имената на участниците и координатите им за връзка/*. Максимален обем: 3 страници.

Щастливите и ангажирани служители предоставят най-високото качество в обслужване на крайни клиенти. Да се грижим за колегите си е задача номер едно не само на отдел ЧР, а на всички, които работят в TELUS International Europe. Бързото разрастване на екипа и многообразието на пазари, които обслужваме налага да привличаме и назначаваме хора от различни краища на света. „Вносът“ на толкова разнообразен човешки капитал поставя много предизвикателства свързани предимно с усещането им за интеграция и удовлетвореност от направената промяна.

При преместване в различна държава, а дори и в друг район на собствената страна, културният шок представлява уникална и може би една от най-комплексните промени, които човек може да преживее. Той се асоциира със стрес, тревожност, объркване, чувството, че човек не е на мястото си. Оказва влияние върху начина на общуване, изразяване и справяне с емоциите. В моменти, в които “expatriots” са под

такова въздействие, това може да доведе до неудовлетвореност и ранно завръщане в родната страна. Това може да доведе до демотивирани служители, лошо качество на предоставената услуга и загуби на човешки и финансови капитали и дори загубени договори с клиенти. От гледна точка на служителя, това може да резултира в социална изолация, невъзможност за адаптация и лошо представяне на работното място семейни проблеми.

Често си задавахме въпроса каква е причината някои релокации да са изключително успешни и хората се чувстват прекрасно и са мотивирани, докато други страдат и срещат много затруднения. Има много отговори на този въпрос, но установихме някои успешни практики, които могат да помогнат. Крайният резултат зависи в известна степен от личностни характеристики, като умения за комуникация и социални отношения, но огромна роля играят очакванията, доколко са реалистични краткосрочните и дългосрочни цели, които си поставят, информацията преди заминаването, предишния опит, нивото на подкрепа при пристигането им. Именно върху последните изброени фактори можем да повлияем, като ментори при релокацията на нашите служители, за да постигнем успешна интеграция и запазване на удовлетворителния баланс между работа и личен живот.

Програмата, изпълняване от Lifestyle координаторите започва много преди кандидатите да вземат решение да станат или не част от нашия екип. В поредица от видеоразговори колегите ни представят в детайли бизнеса и компанията ни, преимуществата, с които се ползват всички наши служители и тези, с които се ползват по-специално релокираните ни колеги. Представят страната ни с нейните културни особености, икономическата обстановка в момента, климатичните особености и предимства. Разясняват в детайли спецификата на езика, местни обичаи, често срещани привички, които могат да предизвикат учудване, възможности за забавление и културни събития. Основно правило при преместване в различна държава е предварителното запознаване с местните обичаи, осигуреност от гледна точка на транспорт, здравеопаване, правни особености, стандарт на живот, изисквания за документи при първоначално регистриране, данъци и такси, наличие на посолство на изпращащата държава. За да сме сигурни, че човекът взима под внимание всички тези детайли и пристъпва към информирано решение, ние поемаме отговорността да го преведем през този лабиринт от информация и мнения, които може да открие в интернет пространството, но понякога може да не разбере напълно.

При пристигането им на летището, релокираните ни колеги биват посрещани от колега, който им помага за транспортирането и първоначалното настаняване. В първите дни на пребиваване в нова държава се преминава през многобройни административни регистрации и документни процедури. За да сме сигурни, че ще преминат през това бързо и успешно осигуряваме придружаващо лице, което участва във всички стъпки, докато придобият необходимите разрешителни за работа и могат спокойно да подпишат своя трудов договор.

Като отговорен работодател осигуряваме не само първоначалното настаняване при пристигане, а и подкрепяме релокираните ни колеги в последващото намиране на постоянно жилище. Повечето от тях пристигат сами и за да им помогнем да се

почувстват добре и подкрепени, нашият Lifestyle координатор има за цел да ги въведе във вътрешната общност на компанията, да им помогне да създадат познанства, които им позволяват да си намерят съкратирани сред колегите от различни екипи.

Подходът в комуникацията на ново място е определящ за това колко бързо и как се установяват отношения със заобикалящата среда. Изграждането на стабилна обкръжаваща среда е важна задача, с която трябва да се справи всеки новопристигнал, за да може да изгради и развие здравословни задълбочени взаимоотношения. Подкрепяща и позитивна среда може да промени много цялостното изживяване при интеграцията.

Курсът по български език и култура е една от инициативите, които представят в забавен интерактивен формат знания на колегите ни за българския език, полезни изрази, поглед върху особености на народопсихологията и общуването. Работи се върху ползването на граматика, обогатяване на лексиката, но и се изясняват идиоматични изрази характерни само за България.

Language café е една от постоянните инициативи, които организираме с цел да съдействаме на релокираните ни колеги в интегрирането и социализирането им в компанията. По време на събитието, организирано на седмична база в неформална обстановка, Lifestyle координаторът ни събира на едно място колеги от различни народности, с цел практика на езиците, които всеки владее, и обмен на информация и опит за различните култури и начин на живот.

Да се забавляват в средата, в която работят е най-бързия начин за освобождаване от стреса при тази голяма промяна. Затова ние събираме релокираните ни колеги заедно, на едно място, в неформална обстановка извън офиса в различни нашумели заведения в града, запознаваме ги с типична българска кухня, празници и обичаи.

Организираме редовни посещения в музеи в различни градове на страната. Това им дава възможност да опознаят не само настоящето общество, но и миналото, историята, различните епохи през които е преминал ообществото ни.

Прекарване на свободно време сред природата и опознаването на заобикалящата града среда също е чудесен подход. През лятото организираме пикници в различни паркове във Витоша и Панчарево. Разходката от няколко часа, последвана от пикник винаги действа сплотяващо на групата и помага на всички да започнат приятелски взаимоотношения.

Чрез регулярно организирани формални и неформални фийдбек срещи освен, че получаваме информация за това какво се случва с всеки един от релокираните ни колеги, за това как се чувстват в компанията и как се справят в новата за тях обстановка, но и получаваме информация за това от какво още имат нужда те, за да можем да начертаем посоката си на бъдещи действия и да постигнем опита и ефективността, с която днес се гордее не само ЧР екипът ни, но и цялата компания.